平成25年度

指定管理者評価シート

1　基本情報

施設名	男女共同参画センター	指定管理者	千葉市ハーモニープラザ管理運営共同事業体 （公益財団法人　千葉市文化振興財団）
指定期間	平成23年4月1日～平成28年3月31日	所管課	市民局生活文化スポーツ部男女共同参画課

2　管理運営の実績

（1）主な実施事業

①指定管理事業

事業名	実施時期	事業の概要
施設管理事業	通年	施設貸出
調査研究事業	通年	男女共同参画に関する意識調査
情報収集提供事業	通年	情報資料センターによる情報収集及び提供
相談事業	通年	男性、女性のための相談窓口
研修・学習事業	4月～3月	『男女共同参画総合講座』など44講座89回実施
交流・啓発事業	通年	センターまつり、ちば男女・みらいフォーラム、は～もねっと団体への支援、ハーモニーシアター
自主事業	4月～3月	『ママとリトミック』など17講座67回実施
ハーモニープラザフェスタ	12月14・15日	ハーモニープラザ内の各施設・団体が連携し、イベントを実施。（男女共同参画センターは、男女共同参画センターまつりを実施。）

（2）利用状況

①利用者数（人）①＝②+③+④

H25年度 (A)	H24年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H25目標値 (C)	達成率 (A)/(C)
87,907	90,454	97.2%	90,454	97.2%

内訳　②研修室等利用者数

H25年度 (a)	H24年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H25目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)
75,262	77,531	-2,269	77,531	-2,269

③相談者数

H25年度 (a)	H24年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H25目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)
1,225	1,266	-41	1,266	-41

④情報資料センター利用者数

H25年度 (a)	H24年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H25目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)
11,420	11,657	-237	11,657	-237

（3）収支状況

①収入実績（千円）

	決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考
指定管理委託料	146,934	146,934	100.0%	
利用料金収入	11,411	10,843	105.2%	
自主事業収入	2,568	2,832	90.7%	
合計	160,913	160,609	100.2%	

②支出実績（千円）

	決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考
人件費	88,069	93,646	94.0%	
事務費・管理費	78,686	64,131	122.7%	
自主事業支出	2,277	2,832	80.4%	
合計	169,032	160,609	105.2%	

③収支実績（千円）

決算額(ｱ) (A)-(a)	計画額(ｲ) (B)-(b)	対計画額増減 (ｱ)-(ｲ)
▲ 8,119	0	▲ 8,119

(4)指定管理者が行った処分の件数	＜処分の状況＞
(5)市への不服申立て	＜件数＞　0件 ＜概要＞
(6)情報公開の状況	＜関連文書の公開状況＞

＜処分の状況＞

処分の種別	処分根拠	件数
使用許可	千葉市ハーモニープラザ設置管理条例第6条	5,287件
使用不許可	千葉市ハーモニープラザ設置管理条例第7条	0件
使用の制限	千葉市ハーモニープラザ設置管理条例第8条	0件

＜関連文書の公開状況＞

文書名	公開方法(場所)		
	当該施設	市政情報室	左記以外の方法
基本協定書	○	○	−
年次協定書	○	○	−
事業計画書	○	○	−
事業報告書	○	○	施設HP
計算書類	○	○	−
定款、寄付行為、その他これらに類するもの	○	○	千葉市文化振興財団HP

＜文書開示申出の状況＞

申出先	開示	不開示	合計
指定管理者	2　件	0　件	2　件
市政情報室(経由)	0　件	0　件	0　件

※開示決定がなされた事案の概要

男女共同参画センターハーモニー相談による申出者の相談記録

3　利用者ニーズ・満足度等の把握

(1)−1指定管理者が行ったアンケート調査の結果

①アンケート調査の実施内容	ア　調査方法 施設貸出時にアンケート用紙を渡し終了時に回収。(11/1～12/28) イ　回答者数 有料施設　79件 ウ　質問項目 当館を選んだ理由・ご利用回数・どこで知ったか・施設の清潔感・使いやすさ・スタッフ・備品・インターネット予約・その他
②調査の結果	選んだ理由:立地41%、施設規模24%、希望日が空いていた17%、料金が適当9%、その他9% 利用回数:初めて5%、2回目5%、3回目5%、4回以上85% どこで知ったか:ハーモニープラザHP19%、千葉市HP10%、知人26%、その他36%、回答なし9% 清潔感:非常に満足31%、満足66%、やや不満・不満0%、回答なし3% 使いやすさ:とても使いやすい26%、使いやすい65%、使いにくい8%、回答なし1% スタッフ:非常に満足25%、満足74%、やや不満・不満0%、回答なし1% 備品:非常に満足17%、満足70%、やや不満10%、回答なし3% インターネット予約:とても使いやすい7%、使いやすい28%、使いにくい9%、回答なし56%
③アンケートにより得られた主な意見、苦情とそれへの対応	意見 ・施設がきれいで使いやすい。和室があるのがいい。フィットネスルームに鏡があるので使いやすい。 苦情 ・簡単な取扱説明書が表示されているといい。(研修室)　→マイク音量・録音などの、利用者で操作するものは順番など表示してあるが、それ以外の操作は職員が説明の上、標準設定が変更されないようにしているので、要望があれば説明書を提示するので、受付での周知徹底を図る。 ・携帯の電波が入らない。→イベントホール・研修室等では電波状況により繋がらない場合があるが、通路・窓側では繋がるので携帯利用はそちらでお願いしている。 ・空調の温度設定を自由に使いたい。→館内掲示等を増やし、節電・省エネへの協力の周知徹底を強化する。 ・駐車場が少ない。常に置けるようにしてほしい。→駐車場に関しては、福祉施設併設のため福祉車両の利用が多いため、一般利用者には公共交通機関の利用を周知徹底するとともに、満車の場合は近隣有料施設の利用をお願いしている。 ・時間単位(3時間位)で利用したい。→時間単位での利用となると1日の利用区分での調整が難しい(公民館・コミュニティセンターの定期サークルの利用とは異なる)ため、午前・午後・夜間の3区分での利用をお願いしている。

<table>
<tr><td colspan="2">（1）-2指定管理者が行ったアンケート調査の結果</td></tr>
<tr><td>①アンケート調査の実施内容</td><td>ア　調査方法 講座終了後、その場で配布・回収を行う。
イ　回答者数 465人
ウ　質問項目 性別・年齢・居住区・参加したことあるもの・何講座参加したか・この講座をどのように知ったか・この講座に参加した理由</td></tr>
<tr><td>②調査の結果</td><td>・性別：女性384人、男性74人、未回答7人
・年齢：20歳未満4、 20代14、 30代94、 40代134、 50代81、 60代99、70代28、 80歳以上3、未回答6
・居住区：中央区168、花見川区32、稲毛区47、若葉区55、緑区42、美浜区56、市外36、未回答29
・参加したことのあるもの：情報資料センター211、相談45、交流コーナー74、施設利用117、まつり99、シアター67、フィットネス13、託児室40、その他26
・何講座参加したか：はじめて174、2～10講座237、多数41、未回答13
・この講座をどのように知ったか：ハーモニープラザに来館143、こうざNews68、市政だより137、家族知人36、ホームページ29、新聞2、その他40、未回答10
・この講座に参加した理由：テーマに興味387、男女共同参画に関心31、知識を身につけたい202、視野を広げたい136、講師に惹かれた50、自分の気持ちや生き方を考えたい134、家族知人に誘われた36、仲間を作りたい28、その他20</td></tr>
<tr><td>③アンケートにより得られた主な意見、苦情とそれへの対応</td><td>・個別の講座の感想や講師への質問
⇒すべての講師に伝え、次の回の講義内容に反映したり、次の講義の中で回答していただく等の対応を行った。
・特定の講座の要望
⇒要望が多く、申し込みも多かったテーマは引き続き平成25年度の主催講座に組み込んだ。
　女性の起業準備・ファシリテーター・子育て・男性（親子）料理　等
⇒企画時の参考とした
　実践を伴う講座を実施した。 介護講座・女性の自己防衛・イクメン・女性のための健康講座　等
・講座の受講環境に対する要望
⇒出張講座の要望に応えるため、当初計画より4講座多く（14講座）実施しました。
　病院1・大学4・中学4・保育園1・公共施設4
⇒子育て世代に対応し、平成25年度も主催講座には引き続き原則託児付きで実施した。</td></tr>
<tr><td colspan="2">（1）-3指定管理者が行ったアンケート調査の結果</td></tr>
<tr><td>①アンケート調査の実施内容</td><td>ア　調査方法 面接による相談のため来館した方が、待合室で自由記入
イ　回答者数 1人
ウ　質問項目 ・相談室を知ったきっかけ・相談時間について　・相談員の対応について
・相談が役に立ったか　・今後の利用について意見　・年代</td></tr>
<tr><td>②調査の結果</td><td>・相談室を知ったきっかけ：千葉駅連絡所でのリーフレット
・相談時間：短かった
・対応について：まあまあ良かった
・役に立ったか：とても役に立った
・今後：利用したいと思う
・年代：60代</td></tr>
<tr><td>③アンケートにより得られた主な意見、苦情とそれへの対応</td><td>予約日を書いた紙（予約票）等、いただけると嬉しいです。</td></tr>
<tr><td colspan="2">（2）市に寄せられた意見、苦情</td></tr>
<tr><td>①意見、苦情の収集方法</td><td>市ホームページに所管課の連絡先（電話番号、Eメールアドレス）を明示。
市への意見や苦情は、電話、Eメール、市長への手紙等で行われる。</td></tr>
<tr><td>②意見、苦情の数</td><td>3件</td></tr>
<tr><td>③主な意見、苦情とそれへの対応</td><td>・情報資料センター内を走り回る中学生がいたが、職員が注意しなかった。。
⇒職員に他の利用者の迷惑となるような行為があった場合には注意を促すよう伝えた。
・女性のための就業支援講座を増やしてほしい。
⇒講座については、男女共同参画に関するものの他、就業就労支援、地域活動支援などバランスに配慮しながら実施していると回答した。</td></tr>
</table>

４ 指定管理者による自己評価

・施設管理事業、調査研究事業、情報収集提供事業、相談事業、研修・学習事業、交流・啓発事業ですべての評価項目において一定のレベルに達した。特に、研修・学習事業については、昨年度に引き続きDVに関する出前講座を青少年・若者層を中心に充実し実施しました。
・ハーモニープラザの賑わいを創出するイベントとして実施している自主事業についても予定数を実施、収支バランスについても黒字となった。
・施設利用については、当初収入予算を上回り目標額を達成出来た。
・指定管理業務の収支については、施設管理システムのセキュリティ問題（Windows XP)に対応するため、平成25年度収支では赤字になるが、現指定管理期間（H23～H27)全体での収支バランスを考慮し前年度（平成24年度）繰越収支差額にて予算対応した。

５ 市による評価

評価※1	A	所見	・事業計画に基づき適切に管理運営されている。 ・研修・学習事業については、啓発効果が期待される青少年・若年層等を対象としたDVに関する出前講座などを継続実施しており、男女共同参画センターの周知・啓発が図られている。 ・自主事業についても管理運営業務に支障をきたすことなく実施しており、賑わいの創出に寄与している。 ・男女共同参画センターの更なる周知・事業内容の充実に努め、利用者数の向上に努めてもらいたい。

履行状況の確認

確認事項		履行状況※2	備考
（1）市民の平等な利用の確保、施設の適正な管理、その他市長が定める基準			
関係法令等の遵守	情報公開	2	千葉市文化振興財団が規定する情報公開規程に基づいて適正に実施している。
	個人情報保護	2	千葉市文化振興財団が規定する個人情報保護規程に基づいて適正に実施している。
	職員に対する研修会の実施	2	千葉市、外郭団体連絡協議会、財団主催による研修へ積極的に参加して、知識の習得に努めている。
	不利益処分（使用の不許可、制限）に関する基準の明示は	2	パンフレットによる明示、受付マニュアルの整備をしている。
モニタリング等の実施	利用者意見箱の実施、報告書の作成	2	毎月市に報告し、意見等については、会議で改善検討をしている。
	苦情解決体制	2	受け付けた苦情については市に報告をしている。必要に応じ、市と連携し対応を行っている。
	全ての講座、催し物等におけるアンケートの実施	2	受講者、イベント参加者に依頼。回収後、内部会議で改善検討をしている。
	自己評価の実施	2	PDCAシステムを採用した自己評価を実施している。
リスク管理	賠償対応、保険加入	2	個人情報漏洩保険等加入している。
市内業者の育成	市内業者の育成	2	市内業者の育成に努めている。
市内雇用・継続雇用への配慮、障害者雇用の確保、男女共同参画の推進	市内雇用	2	市内雇用への配慮をしている。
	継続雇用	2	継続雇用への配慮をしている。
	障害者雇用	2	障害者1人を非常勤職員として雇用している。
	男女の均等な機会と待遇の確保	2	男女の均等な機会と待遇が確保できている。
複合施設の管理協力体制の構築	ハーモニープラザ内の他施設と管理協力体制の構築	2	ハーモニープラザを構成する各施設で管理運営共同事業体協議会や管理運営会議、各種委員会を開催し、協力体制を図っている。

（2）施設の効用の発揮、施設管理能力

利用者サービスの向上	予約の利便性の向上	2	インターネットによる施設予約・照会が可能、また財団ネットワークによる予約が可能。
	各種事業の案内	2	ホームページによる案内をしている。
	催し物の広報	2	講座案内やチラシ、文化情報誌「あでるは」等へ掲載し、市内各区役所、公民館等公共施設に配布している。
	「利用者懇談会」の開催	2	利用者による意見の収集に努めている。
利用促進の方策	パンフレットの作成	2	施設内他近隣公共施設に常置している。
	施設ホームページの作成	2	ホームページを作成し、随時更新を行っている。
職員の配置・能力向上	必要な人員の確保	2	シフト制により適切な人員で業務を行っている。
	業務に精通した職員の育成	2	内閣府主催の研修会に参加している。
管理業務の実施	設備・備品	2	市の備品台帳に基づき適切に管理されている。
事業の実施	各事業における男女共同参画推進の視点	2	拠点施設として、すべての事業に男女共同参画の視点を取り入れている。
	調査研究における現状・課題の分析及び調査手法の工夫	2	講座受講者へのフォローアップ調査を実施する等工夫している。
	情報収集提供	2	情報資料センターで、各種資料の収集や提供、インターネットを通じた情報提供を行っている。
	研修・学習の企画及び実施	2	計画に基づき、着実に事業を実施している。
	交流・啓発の企画及び実施	2	は～もねっと登録団体への支援や、センターまつりの開催、フォーラムの開催を行っている。
	相談事業の実施	2	男性、女性それぞれの専用相談を設け、様々な問題に対応している。
	ハーモニープラザフェスタ	2	ハーモニープラザ内の各施設・団体と連携し、適切に実施している。
自主事業の実施	設置目的との整合	2	男女共同参画推進を目的とした講座を開催している。
	計画と進捗	2	計画どおりに事業を進めている。
	実施体制	2	適切な体制で実施されている。
	実施状況	2	計画に基づき、着実に事業を実施している。
緊急時の対応	避難訓練の実施	2	ハーモニープラザ全体で年に2回防災訓練を実施している。
	マニュアルの整備	2	災害、事故、感染症等緊急時に備え、緊急対応マニュアルを整備している。
	緊急時の体制	2	緊急対応マニュアルに基づいて緊急時の体制を整備している。
地域との連携	地域住民との交流	2	ハーモニープラザフェスタ等で地域住民との連携を図っている。
利用料金の設定及び減免の考え方	利用料金が適正に設定されているか	2	市が承認した設定になっている。 減免に関しては障害者団体等、原則市に報告されている団体に対し実施している。

（3）管理経費の縮減

支出見積の妥当性	コスト削減への取り組み	2	不用照明の消灯など、光熱水費の削減を行っている。
	非常勤職員等の適正な配置	2	勤務シフトの管理をし、重複勤務など非常勤職員の人件費（賃金）の適正化を図っている。
収入見積の妥当性	収入は計画どおりか	2	計画通りであった。

合計	86
平均	2.0

※1　評価の基準について
　Ｓ…仕様、事業計画を超える実績・成果が認められるなど、管理運営が特に良好に行われていた。
　Ａ…概ね仕様、事業計画通りの実績・成果が認められ、管理運営が良好に行われていた。
　Ｂ…仕様、事業計画通りの実績・成果が認められず、管理運営に関して改善を要する事項があった。

※2　履行状況について
　３点・・・仕様、提案を上回る実績・成果があった
　２点・・・仕様、提案どおりの実績・成果があった
　１点・・・仕様、提案どおりの管理運営が行われなかった

６　保健福祉局指定管理者選定評価委員会の意見

・財務状況については、本委員会に提出された財務諸表等の資料を確認した範囲内では、倒産や撤退等のリスクは認められず、特段の問題はないと認められる。
・ 管理運営については、概ね適切に管理が行われていると認められるが、次の事項に留意されたい。
①個人情報保護（セキュリティ）対策に力を入れていただきたい。
②当センターがDVの相談を受けていることについて、広報・啓発を図っていただきたい。